المحاضرة السادسة: الاستبيان أو الاستمارة كأداة لجمع البيانات

يعتبر الاستبيان من أكثر وسائل وأدوات جمع البيانات شيوعا واستخداما في منهج المسح وذلك لإمكانية استخدامه في جمع المعلومات عن موضوع معين من عدد كبير من الأفراد يجتمعون أو لا يجتمعون في مكان واحد وهو عبارة عن مجموعة من الخطوات المنتظمة التي تبدأ بتحديد البيانات المطلوبة وتنتهي باستقبال استمارات الاستقصاء من المبحوثين ويعتبر مقننا لأن تنظيم إجراءاته وأدواته يتم بطريقة نمطية توفر كثيرا من الوقت والجهد والنفقات المبذولة .

- تعريف الاستبيان

- الاستبيان هو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها.

- يعتمد الاستقصاء أو الاستبيان على استمارة الاستقصاء في جمع المعلومات وهي عبارة عن شكل مطبوع يحتوي على مجموعة من الأسئلة موجهة إلى عينة من الأفراد حول موضوع أو موضوعات ترتبط بأهداف الدراسة.

- تعتبر الإستمارة تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها.

- مميزات الاستبيان كأداة لجمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا وأكثر ملاءمة لدراسة جمهور المتلقين للأسباب التالية:

- أن جمهور المتلقين يتميز بضخامة العدد والتشتت بالشكل الذي يحد من إمكانيات استخدام أساليب أخرى كالملاحظة والمقابلة بينما يمكن للإستقصاء أن يغطي عدد كبير من الأفراد في أماكن متباعدة.

- إن دراسة جمهور المتلقين تستهدف غالبا وصف تركيب وبناء هذا الجمهور وأنماط سلوكه سواء لأغراض الوصف أو تفسير العلاقات السببية وهذه الدراسات تعتمد على الحقائق الوصفية التي يمكن الحصول عليها من الإستقصاء بنسبة عالية من الدقة.

- يوفر الإستقصاء درجة أكبر من الصدق الداخلي نظرا لتجنب التحيز الناتج عن عن تأثيرات تدخل الباحث في استيفاء البيانات المطلوبة.

- يوفر التقنين الذي يتميز به الإستقصاء درجة كبيرة من التجانس في البيانات تيسر التصنيف والتبويب واستخراج النتائج التي تتسم بالدقة والثبات .

- يوفر الوقت الكافي للمبحوثين للتفكير في التقرير الذاتي للحقائق والأفكار والآراء المطلوبة مما ينعكس على دقة البيانات التي يقوم بها المبحوث بنفسه.

- إن أسئلة الاستمارة تكون منصبة حول معرفة اتجاهات ونوايا ودوافع مفردات مجتمع الدراسة حول موضوع معين ،ويؤدي الإعداد الجيد لقائمة الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة إلى الحصول على البيانات التي تتفق مع هدف البحث حيث يتم وضع فرضيات البحث كمحاور يتم طرح أسئلة حولها بهدف اختبارها ،كما يؤدي سوء إعداد قائمة الأسئلة إلى جمع بيانات غير كاملة أو متحيزة أو لا تتفق مع هدف البحث ،ومن شروط الاستمارة الجيدة أن تكتب بلغة مبسطة ومفهومة وخالية من المصطلحات العلمية المتخصصة قد المستطاع وبعيدة عن الإسهاب والإطناب كما يجب أن تكون متضمنة جملا قصيرة

وواضحة وغير حاملة لأفكار متعددة في آن واحد مع تجنب التكرار والإعادة وبناء على هذه القواعد يمكننا تحديد أهم سمات الاستمارة الجيدة فيما يلي:

- ✓ احتواء الاستمارة على أسئلة تغطي البيانات التي يتم البحث عنها دون غيرها
- ✓ تجنب البيانات التي لا تتفق مع أهداف البحث أو الموضوعات الجانبية
- ✓ تأمين الحصول على أكبر كم من البيانات المطلوبة
- ✓ الإيجاز والبساطة وبلغة يفهمها المبحوثون
- ✓ أن تتضمن أسئلة تستهدف التأكد من صحة إجابات المبحوثين
- ✓ أن لا تحتاج أسئلتها إلى إجابات مطولة
- ✓ أن تكون الأسئلة متدرجة من السهل إلى المعقد ومن العام إلى الخاص فالأكثر خصوصية
- ✓ الابتعاد عن الأسئلة الإيحائية
- ✓ سهولة عملية تبويب البيانات وتحليلها
- ✓ التتابع المنطقي لمحاور الاستمارة وأسئلة كل محور.

- الاستبيان وسبر الآراء :

يعتبر سبر الآراء بمثابة استمارة من نوع خاص فهو أداة أساسية لجمع البيانات يتميز بالسرعة والدقة ويستعمل بالأخص في مواضيع مثل قياس ردود الأفعال تجاه سياسات حكومية أو تجاه مترشحين أو في البحوث المتعلقة بالتحفيزات لأغراض تجارية .

- خطوات تصميم استمارة الاستبيان: تمر خطوات تصميم استمارة الاستبيان بالمراحل التالية:

1: مراجعة إطار البيانات وتحديد نوعها: تعتبر مشكلة البحث والعلاقات الفرضية أو التساؤلات المطروحة هي المرجع الأساسي في تحديد إطار البيانات المطلوب جمعها، ذلك أن تحديد المشكلة يعني بداية تحديد العناصر و الأطر المكانية والزمنية والبشرية التي ترتبط بهذه الدراسة إضافة إلى العلاقات الفرضية التي تحدد بدقة المتغيرات التي سوف تتم دراستها والتي تعتبر الإطار العام للبيانات المطلوبة. لذلك يتم إعداد الأسئلة وفقا للمؤشرات المتولدة عن التحليل المفهومي حيث يؤدي كل مؤشر إلى طرح سؤال أو أكثر ويكون كل جزء(محور) من وثيقة الإستمارة مطابقا لمفهوم أو متغير من الفرضية أو تساؤلات البحث. وطبقا لأهداف البحث في دراسة الجمهور فإن البيانات المستهدفة لا تخرج عن حدود السمات العامة والاجتماعية والفردية للجمهور وكذا البيانات الخاصة بالسلوك الاتصالي لذلك يتم تقسيم الأسئلة في استمارة الإستقصاء إلى:

- ✓ أسئلة تستهدف التعرف على الحقائق: وهذه الحقائق تتعلق بسمات الفرد وخبراته مثل السن والنوع والمهنة وغيرها من السمات التي تميز الأفراد وتفسر التباين بينهم في الاتجاهات والآراء والسلوك.
- ✓ أسئلة تستهدف التعرف على الآراء والاتجاهات والمعتقدات والمشاعر: وهذه الأسئلة تتعلق بالعناصر الفكرية والمعنوية للأفراد وتهدف إلى الوصف .
- ✓ أسئلة تستهدف التعرف على السلوك في الماضي والحاضر: يدور محتواها حول الدور الاتصالي للفرد وسلوكه نحو وسائل الإعلام ومفرداتها وترتبط بالتفضيل والاهتمام.
- ✓ الأسئلة المعرفية: تهدف إلى الكشف عما يعرفه الناس ودرجة هذه المعرفة ومصادرها والتي هي أساس السلوك الإنتقائي.

-2: تحديد نوع الأسئلة المستخدمة في الإستمارة: يؤثر نوع البيانات المطلوبة التي يعكسها محتوى الأسئلة في طبيعة الأسئلة ونوع الإستقصاء لذلك نميز بين الإستقصاء المقنن الذي يستهدف التعرف أساسا على الحقائق أو السلوك المحدد من خلال مجموعة الأسئلة المعدة مسبقا ذات البدائل المحدودة بالإضافة إلى الإستقصاء الغير مقنن والذي يعطي حرية أكثر للمبحوثين في الإجابة على الأسئلة ويستهدف التعرف على الآراء والاتجاهات التي يصعب الكشف عنها من خلال الإستقصاء المقنن.وبذلك يمكن التمييز بين الأنواع من الأسئلة التالية:

- **الأسئلة المفتوحة ذات الإجابة الحرة:** وهي التي يترك للمبحوث حرية الإجابة عليها بالطريقة أو الأسلوب الذي يراه، وتستخدم هذه الأسئلة في الحالات التي تتسم بالنقص في البيانات الخاصة بموضوع الدراسة مما يصعب تحديد إجابات محتملة للأسئلة المطروحة وخاصة في الدراسات الاستطلاعية،كما تعطي الأسئلة ذات النهايات المفتوحة للمستجوبين تقديم إجابات عميقة تمكن من جمع المعلومات حول المشاعر والدوافع، كما تسمح هذه الأسئلة بإجابات لم ينتبه لها الباحثون في أثناء إعداد الاستبانة وما قد تقترحه من علاقات محتملة بين إجابات أو متغيرات أخرى، إضافة إلى ذلك فالأسئلة المفتوحة مفيدة في المرحلة الاستطلاعية للدراسات الرئيسية حيث أنه ومن بين إجابات الأفراد يمكن أن يختار الباحثون أكثر الموضوعات ذكرا لتضمينها في أداة القياس النهائية.

إلا أنه ورغم إيجابيات الأسئلة المفتوحة فإنها تستغرق وقت أكبر في جمع البيانات وتحليلها وذلك لأنها تتطلب تسجيل إجابات طويلة وإجراء تحليل مضمون لكل سؤال للحصول على بيانات يمكن تبويبها حيث نقوم من خلال تحليل المضمون بجمع كل الإجابات في فئات.

ومما سبق يتضح أنه يمكن استخدام السؤال المفتوح في الإستمارة إلا أن الإستمارة المثالية هي تلك التي لا تحتوي على أي سؤال مفتوح، ولأنه ليس بإمكاننا توقع دائما كل احتمالات الإجابات نقوم بإضافة فئة أخرى تذكر لإزالة هذه الصعوبة، وعندما تتضمن الإستمارة بعض الأسئلة المفتوحة لا بد من تحديد امتدادات الإجابة بحيث لا يكون المجال واسعا أمام المبحوث .

- **الأسئلة المغلقة:** تعتبر أكثر الأنواع شيوعا نظرا لما توفره من جهد ووقت في الترميز والتبويب والتحليل الإحصائي للإجابات تعتمد على مجموعة من الإجابات المحددة مسبقا وهي البدائل أو الخيارات التي يختار منها المبحوث، وتستخدم بصفة خاصة في حالة الرغبة في الحصول على البيانات المرتبطة بالحقائق أو السلوك الظاهر أو الأمور التي يمكن تحديد استجاباتها المحتملة بدقة. وعليه فإن الإستمارة تتكون أساسا من الأسئلة المغلقة والتي تتطلب من المبحوث اختيار إجابة خاصة من جملة قائمة الإجابات المقترحة عليه.

-3: إعداد الإستمارة في صورتها الأولية ووضع الأسئلة في أشكالها المختارة : بعد أن يتخذ الباحث قراره بشأن نوع الأسئلة المختارة فإنه يبدأ في إعداد الإستمارة في صورتها الأولية والتي ترتبط بداية باختيار شكل الأسئلة وصياغتها وترتيبها على صفحة أو صفحات استمارة الإستقصاء، بالنسبة للأسئلة المفتوحة فإنه لا توجد بدائل في شكل الأسئلة فهي تبدأ عادة بأدوات الاستفهام المعروفة ويترك للمبحوث مساحة كافية لتسجيل إجابته، أما في الأسئلة المغلقة فإن هناك عدد من الأشكال التي توضع فيها الأسئلة وإجاباتها المحتملة وفي هذه الحالة يمكننا التمييز بين نوعين من الأسئلة المغلقة:

- السؤال المغلق ثنائي التفرع: حيث يجبر المبحوث على اختيار إحدى الإجابتين: نعم لا، صحيح خطأ.
- السؤال المغلق المتعدد الاختيار : حيث يمنح هذا السؤال جملة من الأجوبة المعقولة و الممكنة، و ينقسم بدوره إلى :

- ✓ السؤال المتعدد الاختيار الذي يسمح بإجابة واحدة.

- ✓ السؤال المتعدد الاختيار الذي يسمح بتعدد الإجابات.
- ✓ سؤال ترقيم عناصر الإجابة و الذي يسمح بتقييمها أو ترتيبها.

وسواء كان السؤال مفتوح أو مغلق فإنه يتطلب أن تكون صياغته مفهومة من طرف كل المبحوثين، فوضوح السؤال هو الضمانة المؤكدة كي تكون الأجوبة ملائمة وهو ما يتطلب مراعاة الشروط التالية:

- ينبغي أن يحتوي كل سؤال على فكرة واحدة فقط وبالتالي نتجنب الأسئلة الغامضة
- يجب أن تكون عبارات السؤال حيادية بهدف تجنب التأثير في المبحوث
- يجب أن تكون العبارات بسيطة والنص خاليا من المفردات المتخصصة والمجردة
- يجب أن يكون السؤال قصيرا فدر المستطاع وذلك لتجنب سوء الفهم
- يجب أن يكون السؤال واضحا لتفادي عدم الدقة
- ينبغي أن يكون السؤال معقولا أي ضرورة تفادي السبق والتذكر المبالغ فيهما.

أما بالنسبة لاختيارات الإجابات فلا بد من تفادي الأخطاء التي تؤثر سلبا في التحليل اللاحق لذلك لا بد من مراعاة القواعد التالية:

- يجب أن تكون كل الأجوبة المقترحة مقبولة أي تتطابق مع جانب من الواقع الذي يمكن أن يكون موجودا فعلا
- يجب أن تكون الإجابات واضحة ولا يكتنفها أي غموض
- يجب على قائمة الإجابات أن تكون شاملة بحيث لا يجب إقصاء أية فئة مهما كانت
- ينبغي أن تكون فئات الإجابات حصرية بالتبادل أي أن تكون كل فئة محددة بدقة حتى لا تخترق حدود الفئة الأخرى
- يجب أن يكون عدد فئات الإجابات محدودا لأن القائمة الطويلة يمكن أن تنتج عنها حيرة كبيرة لدى المبحوثين
- يجب أن تكون الفئات متوازنة أي يجب أن تمنح للمبحوث نفس احتمالات الإجابات في اتجاه أو آخر حتى لا نفضل اتجاه ما كما يجب تفادي الفئة المركزية أو المتوسطة التي تكون بمثابة ملجأ يهرب إليه المبحوث الذي برفض أخذ موقف
- من الأفضل استعمال التناوب في التصريحات المعبرة عن حكم من أجل إزالة ميول الأشخاص حيث يكون البعض مؤيدا والبعض الآخر متجها نحو الموقف المعاكس.

-4: اختبار صدق وثبات الاستمارة :تستهدف هذه الخطوة التأكد من صلاحية الاستمارة للتطبيق وتحقيق أهدافها في جمع البيانات المطلوبة، وهناك ثلاث طرق ممكنة لاختبار صدق الاستمارة وهي:

مراجعة الأسئلة وصياغتها والإجابات البديلة: وذلك من خلال طرح مجموعة من الأسئلة تتعلق بمحتوى السؤال وصياغته وأشكال الإجابات وترتيب الأسئلة وذلك كما يلي:

- بالنسبة لمحتوى السؤال يطرح الباحث مجموعة من الأسئلة تتعلق بمدى أهمية السؤال وارتباطه بأهداف الدراسة، ومدى حاجة موضوع السؤال إلى عدد أكثر من الأسئلة، وهل لدى الأفراد المعلومات الضرورية للإجابة على هذا السؤال وهل سيقدمون المعلومات المطلوبة فعلا بالإضافة إلى مدى حاجة السؤال إلى مزيد من الإيضاح والتحديد.
- بالنسبة لصياغة الأسئلة يطرح الباحث مجموعة من الأسئلة تتعلق بمدى احتمال عدم فهم السؤال من خلال الألفاظ المستخدمة والمصطلحات وطبيعة الجمل والتقديرات اللفظية للجمل والأسئلة المزدوجة التي تحمل أكثر من فكرة .

- بالنسبة لشكل الإجابات يطرح الباحث مجموعة من الأسئلة تتعلق بمدى تفضيل الأسئلة المغلقة أو المفتوحة وهل تعتبر بدائل الأسئلة المغلقة كافية ومحددة أو نمطية.
- بالنسبة لترتيب الأسئلة يطرح الباحث مجموعة من الأسئلة تتعلق بمدى تأثير محتوى سؤال سابق على إجابة معينة وهل يساعد ترتيب الأسئلة على استدعاء الأفكار بتسلسل وهل هناك إجابات سابقة تغني عن السؤال .

عرض الاستمارة على عدد من أصحاب الاختصاص في موضوع الاستقصاء للكشف عما يكون في تصميم الاستمارة من قصور أو أخطاء علمية أو منهجية تؤثر في صدق المحتوى وبنائه.

توزيع عينة أولية من استمارة الاستقصاء على عينة محدودة مشابهة للعينة الرئيسية للكشف عن مدى فهم الأسئلة وتجاوبهم وع أشكال الإجابات وترتيب الأسئلة وكل ما يظهره هذا الاختبار من صعوبات يمكن تفاديها.

-5 :الإعداد النهائي للاستمارة: بعد أن ينتهي الباحث من اختبار وتجريب الاستمارة في صورتها الأولية يقوم بإعداد الاستمارة في شكلها النهائي مع مراعاة التصميم الذي يحقق الجاذبية الشكلية حيث يراعي في الصفحة الأولى العنوان وأهميته العلمية والعملية والإشارة إلى سرية البيانات وعدم الحاجة إلى كتابة الاسم والتعليمات الموجهة للمبحوثين لكيفية الإجابة.